Master 2 Sciences du langage mention FLE
Français pour Objectifs spécifiques (FOS)

Catherine CARRAS

Création d'un programme FOS pour des guides touristiques et des policiers à Sucre, Bolivie.

VERA CRUZ FERNANDES Arisete
MELGAR ALVAREZ Tayrin Vanessa
PERROUX Amélie

Année universitaire 2011-2012

SOMMAIRE

Table des matières

I/ INTRODUCTION 1

II/ ANALYSE DE LA DEMANDE 2

III/ ANALYSE DES BESOINS 3

Voici les hypothèses que nous émettons 4

IV/ COLLECTE DES DONNÉES 5

V/ ANALYSE DES DONNÉES 7

ANALYSE TRANSVERSALE 8

VI/ CONCLUSION 9

VII/ PROGRAMME DE FORMATION 10

VIII/ PROPOSITION DES ACTIVITES 17

Feuille de route pour les Guides et les policiers 17

IX/ CORRECTION 21

X/ ANNEXES 26

- Annexe 1 26
- Annexe 2 29
- Annexe 3 33
- Annexe 4 36
- Annexe 5: 39

I/ INTRODUCTION

Les échanges, dans tous les domaines, notamment ceux dans le domaine de l'éducation et de la communication jouent un rôle considérable. Ceux qui souhaitent exercer une activité en contact avec un milieu francophone dans des buts professionnels, que ce soit dans la culture, dans l'éducation ou dans le domaine du tourisme, auront besoin de formations et compétences spécifiques et doivent pouvoir s'adapter rapidement.

Dans ce contexte, le français devient un outil de travail qui favorise l'exercice des métiers, particulièrement dans la communication avec des étrangers. Il s'agit donc d'un usage du Français sur des Objectifs Spécifiques (FOS).

Dans ce cadre, nous allons nous consacrer plus spécifiquement au français du tourisme. Nous proposons, dans ce travail, la conception d'un programme de FOS (de 40 heures) destiné à un groupe composé de guides touristiques et de policiers touristique (de niveau variés: débutants, A1-A2) résidant dans la ville de Sucre en Bolivie. D'où notre problématique de nous interroger sur le « comment enseigner au sein d'une classe hétérogène ?» autant que sur le « quoi enseigner ? » Comment faire pour les aider à apprendre sans tomber dans une centration sur la composante linguistique en tenant compte des situations dans lesquelles ils vont évoluer ?

Dans un premier temps, une analyse de la demande, du public et de leurs besoins est présentée. Puis, un traitement de la collecte de données est abordé. Finalement, la création d'un programme de FOS est présentée. L'axe de notre démarche, pour la conception de ce dernier, met l'accent sur les situations d'usage de langue et sur des supports discursifs divers car ils permettent de dégager les composantes des savoir-faire requis dans l'univers professionnel. Nous avons adopté une approche basée sur les besoins des apprenants ainsi que sur un modèle transversal. En prenant en compte les deux types d'apprenants (guides et policiers), nous sommes obligées de rassembler les situations communes aux deux groupes. Dans cette optique, la méthodologie de travail proposée se veut mettre en place des situations réelles dans lesquelles les apprenants devront agir ou réagir lorsqu'ils exercent leur métier.

Notre programme vise également une approche par tâches. Toutes les deux séances, les apprenants sont menés à accomplir une tâche dans le cadre d'une perspective actionnelle.

II/ANALYSE DE LA DEMANDE

Voici les questions auxquelles la demande nous permet de répondre immédiatement:

Qui? Alliance française de Sucre en Bolivie
Quoi? Cours de français du tourisme
Pour Qui? Pour les guides touristiques et certains agents de la police touristique
Pourquoi? les guides touristiques pour **faire visiter la ville** et les agents de la police pour mieux **accueillir** les touristes francophones
Public : un seul groupe (à peu près 12 apprenants)
Nombre d'heures : 40 heures (4 heures par semaine sur 2 séances de 2 heures)
Niveau :
Police -→Débutants
Guides-→ A1, A2
Contexte d'utilisation de la langue : Le français--> langue parlée et utilisée au travail seulement.
Entre eux et dans leur vie quotidienne, ils parleront leur langue maternelle.
La commande nous a été transmise par l'alliance française.
Mais l'alliance n'est qu'un intermédiaire dans la mesure où la demande vient d'un besoin local des guides et de la police touristique. Ce sont eux qui expriment un besoin de formation en langue française et ils se sont naturellement adressés à l'alliance Française de leur ville.
Pourquoi cette commande est-elle une commande de FOS ? Parce que nous allons orienter les contenus de la formation vers des actes de langage et des situations propres au métier de guide touristique et de policier touristique.
Voici quelques questions que l'on souhaite poser à l'alliance française *(cf.* voir annexe 1)

Les réponses à ces premières interrogations permettront de récolter des informations qui compléteront notre analyse de la demande. Certaines de ces questions pourront être traitées

par l'alliance elle-même et lorsqu'elle ne pourra pas y répondre, elle aura la possibilité de les transmettre aux guides/policiers, et/ou aux structures qui les emploient.
Nous demandons tout de suite s'il est possible de traiter également avec les guides/policiers et/ou avec les structures qui les emploient car certaines questions à venir sont particulières et nécessitent une connaissance des réalités du terrain que n'a pas forcément l'alliance Française.

III/ ANALYSE DES BESOINS

Nous allons ici inventorier les possibles situations langagières que les apprenants vivent ou vivront à l'issue de leur formation et qui sont à l'origine de la demande de formation. Nous prenons également en compte l'arrière-plan culturel des discours échangés dans ces situations, lequel participe à la réalisation de la communication. Dans notre cas, l'analyse révèlera des situations cibles un peu différentes :

- **Pour les policiers de tourisme** : dialogues en milieu professionnel et connaissances générales du fonctionnement de la ville ; découverte des aspects culturels liés à la présence des touristes francophones. Les besoins des policiers se réduisent à la confrontation des interactions conversationnelles courtes et précises permettant de répondre à une demande simple d'information ou de service.
- **Pour les guides touristiques** : dialogues en milieu professionnel, bonnes connaissances du patrimoine de la ville, compréhension orale des discours, production orale des discours beaucoup plus structurés que ceux des policiers.

Il serait idéal de rencontrer les futurs apprenants sur leur lieu de travail afin de les filmer et réaliser des entretiens sur leurs réalités professionnelles. Malheureusement, si on prend notre cas d'enseignantes françaises résidant en France, le lieu de stage est géographiquement trop éloigné. Par conséquent, la seule possibilité reste de :

- Interroger les apprenants (guides et policiers) par le biais de questionnaires via courriel.
- Regarder des vidéos et lire des documents sur ce qu'est le métier de guide touristique.

Il va falloir s'intéresser tant à la spécialité de guide accompagnateur (qui commente dans le bus mais pas dans les lieux publics) comme à la spécialité de guide interprète (qui fera des commentaires sur les lieux et monuments car a une carte professionnelle) ne sachant pas ce que recouvre la réalité de guide en Bolivie.
Se renseigner sur ce qu'est le métier de « policier touristique » puisque cette réalité n'existe pas en France.

Voici les hypothèses que nous émettons

En ce qui concerne les situations langagières auxquelles nos deux types de public seront confrontés, nous pouvons citer de façon générale (*cf.* voir annexe 2 - cette annexe est un document à remplir par l'enseignant tout au long de l'apport de nouvelles données) accueillir, se présenter, informer, conseiller. Ils devront également comprendre les questions des touristes qui porteront principalement sur des demandes simples d'information, d'assistance ou de service et sur les contenus qu'ils viennent de dire ; faire des périphrases, trouver des synonymes ou apporter des compléments d'informations (pour les guides).
Les guides touristiques n'auront ni à lire, ni à écrire. Ils feront leur travail de collecte de données et de recherche dans leur langue.
Nous imaginons que les policiers non plus, ou peut-être des noms de lieux ou monuments sur des documents que leur montre les touristes pour avoir des informations.
Nous avons élaboré deux autres questionnaires destinés aux guides et aux policiers (*cf.* Voir annexes 3 & 4). Ces questionnaires doivent servir à confirmer ou infirmer nos hypothèses et ensuite à ajuster notre programme de formation. Ils sont un moyen de consultation et les réponses doivent être analysées. Les deux types d'apprenants (guides et policiers) auront des besoins forcément différents.
Dans ce cas, il sera important de trouver des thèmes et activités transversales qui s'adapteront au plus grand nombre. Nous serons dans l'obligation de mettre de côté les éléments spécifiques à chaque métier pour trouver les situations et actes langagiers communs. Nous ne pouvons pas privilégier une catégorie plus que l'autre.

IV/ COLLECTE DES DONNÉES

Cette étape est probablement la plus spécifique à l'élaboration d'un programme de FOS. C'est en quelque sorte le centre de notre démarche. D'une part, parce qu'elle confirme/infirme et modifie l'analyse de besoins faite par nous-mêmes en amont, en tant que concepteurs/ conceptrices. D'autre part, parce qu'elle fournit les informations et discours à partir desquels sera constitué notre programme.

La première question que nous nous sommes posée, en ce qui concerne la recherche des données à collecter, est celle de leur localisation. Dans le programme des guides et de policiers touristiques, les données sont à recueillir en Bolivie au sein même du lieu de travail où les apprenants seront plongés. Une telle exigence pose bien évidemment des problèmes aux concepteurs/conceptrices.

Par ailleurs, la demande n'offre pas de manière immédiate toutes les données qu'il serait souhaitable d'intégrer dans la formation (ex. les fonctions/missions/rôle de la police touristique à Sucre ?). Recueillir des données implique souvent un travail de reportage, de recherche d'explications auprès des acteurs du milieu concerné. Comment par exemple avoir accès aux dialogues échangés par des policiers touristiques avec des touristes.

Ces discours permettraient aussi d'identifier des données implicites et culturelles mais ils ne nous sont pas accessibles (si l'on imagine que l'enseignant est en France). Par conséquent, il/elle sera dans l'obligation de demander des renseignements à l'alliance française, à l'organisme qui emploie les guides et la police afin de collecter des documents relatifs à leur activité :

- Les plaquettes publicitaires destinées aux touristes
- Les programmes de visites proposées aux touristes
- Visiter les sites internet des entreprises qui emploient
- Les statuts officiels du policier touristique

L'enseignant doit se renseigner sur le métier de guide en lui-même et de policier touristique et sur les situations dans lesquelles évoluent les apprenants :

a) Des sites où l'on explique ce que font un guide, un policier touristique. Sur la définition du métier en lui-même :

- http://www.youtube.com/watch?v=diiFwXxMeKs
- http://videos.tf1.fr/jt-we/dans-la-peau-d-un-guide-touristique-6043930.html
- http://2fillesengrece.canalblog.com/archives/2011/03/22/20694548.html
- http://www.youtube.com/watch?v=9hOQzLVRSzA&feature=related

b) Un forum en français qui explique les possibles problèmes rencontrés par des touristes auxquels les policiers se verront confrontés :

- http://www.routard.com/forum_message/2575862/faux_policiers_en_bolivie.htm

c) Des vidéos sur internet sur des visites, des monuments, des villes des interactions touristiques/ guides et touriste/ policiers.

- http://www.youtube.com/watch?v=tynNoqhDYLE
- http://www.youtube.com/watch?v=uPHiTK3NGzw&feature=relmfu
- http://www.lecanaldesmetiers.tv/index.php?
- http://www.lecanaldesmetiers.tv/index.php?option=com_canalmetiers&view=video&id_video=pre01_00
- http://www.dailymotion.com/video/xk9vgm_visite-guidee-de-haguenau_tv
- http://www.youtube.com/watch?v=YSPmU79M2tk&feature=related
- http://www.youtube.com/watch?v=Wlo7_EM6Uq8
- http://www.youtube.com/watch?v=NQkoq2nZSPU&feature=relmfu
- http://www.youtube.com/watch?v=cJDjj5TKSmY&feature=relmfu
- http://www.youtube.com/watch?v=EkNmuZ40AHU
- http://www.youtube.com/watch?v=Zgm1tfSeEII&feature=related
- http://www.youtube.com/watch?v=OJ4iiFan-kw&feature=relmfu
- http://www.youtube.com/watch?v=9uek7ucCAV4&feature=relmfu

d) Des vidéos sur des lieux touristiques à Sucre, dans le but de se faire une idée sur la typologie des endroits que les guides auront à présenter (églises, bâtiments, fontaines, architecture). Comme les guides apprennent le français pour rester travailler chez eux,

l'idéal est de trouver des documents sur la Bolivie. Malheureusement, il est très dur de trouver des documents en langue française. Par conséquent, nous serons obligées de travailler avec ces mêmes documents mais sans le sont pour la production orale par exemple ; ou des documents présentant d'autres lieux, d'autres pays :

- http://www.youtube.com/watch?v=OatnLUOorZY&feature=related
- http://www.routard.com/guide_voyage_lieu/4345-sucre.htm

e) Des supports d'activités directement exploitables trouvés sur internet :

- http://www.edu365.cat/eso/muds/frances/indications/index.htm
- http://www.edu365.cat/eso/muds/frances/indications/avalua/index.htm
- http://lexiquefle.free.fr/ville.swf

f) Des films mettant en scène des guides

- *Mes vacances à la grecque* en VF de Donald Petrie, 2009 : http://www.streamiz.com/video.php?id=102581 *(film en streaming)*
- *Restons groupés* de Jean-Paul Salomé, 1998 : http://www.streamiz.com/video.php?id=160404

V/ ANALYSE DES DONNÉES

Nos données collectées supposent une analyse dont les résultats vont conditionner les activités didactiques proposées aux apprenants. L'élaboration didactique doit s'effectuer en lien avec les informations issues de données collectées tout en prenant en compte une méthodologie communicative (documents authentiques), actionnelle (réaliser les activités sous forme de tâches) et un modèle transversal (répondre aux besoins communs de deux catégories d'apprenants).

Après avoir étudié les documents, voici les éléments communs aux guides et policiers, sous forme d'actes de langage et de contenus linguistiques.

ANALYSE TRANSVERSALE
(Actes de langage commun aux guides et policiers)

I. Accueillir:

-Saluer: les salutations

-Règles de politesse: vouvoiement/tutoiement, les registres de langue

-Se présenter: le métier, le nom

-Formules pour vérifier si tout est bien compris : *avez-vous compris? c'est clair ? Est-ce que je me suis fait comprendre ?*

-Montrer son incompréhension: « *pardon je n'ai pas compris », « excusez-moi, pourriez-vous répéter? »...*

-Etablir des relations sociales: poser des questions (les mots interrogatifs) /comprendre les réponses (c'est où, c'est quand, c'est quoi...)

-S'enquérir: *« vous passez un bon séjour ?», « tout va bien? »...*

II. Présenter/décrire

-Donner une explication: connecteurs logiques*: puis, aussi, et bien. Je vais vous expliquer...par-là, ici, vous verrez, comme vous le savez...*

-Expressions pour s'adresser à un public présent : *nous sommes ici, comme vous le savez, rappelez-vous, nous allons passer.*

-Faire un inventaire des monuments: les noms des monuments.

-Localiser les monuments/lieux/sites: présent de l'indicatif, les localisateurs spatiaux : *ici, là... lorsqu'on est devant*, directions : *devant, derrière, entre, à côté de sur* …Mouvements : *tout droit,*. Ordre : *premier, deuxième, troisième.*

-Décrire la faune et la flore: vocabulaire géographique .

-Parler de l'histoire: imparfait/passé simple, passif, les dates, depuis/pendant, *il y a.*

-Parler du climat.

-L'art culinaire: vocabulaire produits locaux (aller au marché...).

-Présenter les manifestations culturelles.

-Valoriser le patrimoine local: les relatives, le comparatif, le superlatif.

III. Assistance

-Donner des indications géographiques: les nombres ordinaux, les localisateurs

spatiaux (à droite, gauche, en haut...).

-Donner des informations sur les hôtels/restos/transports/ lieux à ne pas manquer: horaires...

-Donner des conseils: conditionnel.

-Enoncer une possibilité.

-Donner des consignes/ordres: il faut, impératif négatif/positif.

-Donner des informations d'ordre administratif

- Rassurer.

VI/ CONCLUSION

Les guides et les policiers devront accueillir les touristes et se présenter si nécessaire. Ils sont une aide pour des étrangers qui arrivent. Ils doivent pouvoir répondre à diverses questions (faune, flore, histoire, évènements culturels...). Nous aurions tendance à imaginer que ce n'est pas le rôle des policiers mais les policiers touristiques sont censés connaître les caractéristiques de leur patrimoine et sont, comme les guides, une référence en cas d'interrogation.

Ensuite, ils seront sollicités pour donner des indications de lieux, d'horaires, d'itinéraires...

Ils doivent également pouvoir s'enquérir auprès des touristes pour savoir s'ils n'ont pas de problèmes, si tout se passe bien. Ils donneront des conseils et des consignes sur ce qui se fait ou non, ce qui doit être fait ou non.

Enfin, ils doivent être également une aide technique en cas de problèmes (de vol des documents par exemple) et pouvoir indiquer les démarches administratives à effectuer.

Les policiers et les guides ont des fonctions différentes à remplir mais étant donné qu'ils font partie d'un même groupe, nous devons absolument trouver des éléments transversaux à enseigner.

Mais parfois, il y a des éléments qui seront plus du ressort des guides que des policiers. L'objectif étant de satisfaire les besoins du plus grand nombre.

VII/ PROGRAMME DE FORMATION

Séance 4h (2x2h)	Objectifs de communication visés (actes de langage, situation de communication)	Outils linguistiques (lexicaux, grammaticaux, culturels)	Supports pédagogiques envisagés
1ère semaine Séances 1 & 2 4h (2x2h)	- Saluer/Prendre congé -Accueillir -Se présenter -Établir une relation	**Grammaire:** -le présent de quelques verbes du premier groupe -avoir et être -le vouvoiement **Lexique:** -les salutations formelles et formules de politesse -les nationalités -l'âge -quelques verbes du premier groupe **Culturel:** -l'importance du vouvoiement et des formules de politesse **Phonétique:** -l'alphabet -l`accent, le rythme et la syllabation	http://www.dailymotion.com/video/xk9vgm_visite-guidee-de-haguenau_tv (00:02-00:18) http://www.youtube.com/watch?v=NQkoq2nZSPU&feature=relmfu (min 00:04-00:11) vidéo "mes vacances à la grecque" (min 09:18- 09:41 ou jusqu'à 09:59) http://videos.tf1.fr/jt-we/dans-la-peau-d-un-guide-touristique-6043930.html (1"50-2"02) Vidéo "Restons groupés" 4.50-5.30
Tâche intermédiaire 1 **Faites une présentation devant la classe de vous même et de votre métier. Présentez vos fonctions.**			
2ème semaine séances 3 & 4 4h (2x2h)	-Situer géographiquement un lieu -Nommer et localiser des lieux dans la ville -Indiquer un itinéraire simple/ donner des instructions	**Grammaire:** -le présent des verbes prendre, descendre... -impératif -"c'est où?", "vous savez où c'est..?" **Lexique:** -le degré d'éloignement: là/là-bas... -le degré de proximité: ici, près de... -le degré d'horizontalité: à	http://www0.hku.hk/french/starters/contact/situation14/situation14_01.mp3 (indiquer un itinéraire simple) Comprendre les questions: http://www.edu365.cat/eso/muds/frances/indications/index.htm Exercice: http://babelnet.sbg.ac.at/canalreve/bravo/module3/2.2.htm

		gauche de... -le degré de verticalité: en haut de... - le lexique de magasins (pharmacie, poste, marché, office de tourisme, office de police) - Les verbes de mouvements : partir, aller... -les points cardinaux **Culturel:** -manière bien précise de donner une adresse en France avec un nom de rue, un numéro. **Phonétique:** - l`intonation déclarative	l - http://fog.ccsf.edu/~creitan/q3prep.htm
Tâche intermédiaire 2 **Vous rencontrez des touristes et ils vous demandent les endroits « incontournables » dans la ville. Expliquez-leur où ces lieux sont situés dans la ville et comment s'y rendre.**			
3ème semaine séances 5 & 6 **4h (2x2h)**	-Donner des informations sur un lieu/un site/un monument -Décrire un lieu/site/monument -Répondre à des questions	**Grammaire:** -les présentatifs: il y a , vous avez, c'est -les verbes de perception visuelle: voir, observer, apercevoir... -les constructions de phrase avec "on": on voit... -aller+ infinitif: futur proche -le gérondif: en traversant... **Lexique:** - quelques adverbes : vraiment, très, extrêmement -les adjectifs -architecture -formes et couleurs -les paysages -Les expressions pour indiquer l'usage, l'affectation d'un monument (il *abrite, ils accueillent, ...est le siège de, aménagée en..., c'est là que se trouvent...).* **Culturel:**	http://www.routard.com/guide_voyage_lieu/4345-sucre.htm (texte en français qui décrit la ville de Sucre) Vidéo "mes vacances à la grecque" 14:23-14:43 http://videos.tf1.fr/jt-we/dans-la-peau-d-un-guide-touristique-6043930.html (1"07-1"14) https://docs.google.com/document/d/1EjA4yzHegpj02dfpalwr__y9-GHFkz55Xy32dNO-o_g/edit?hl=fr http://www.youtube.com/watch?v=cJDjj5TKSmY&feature=relmfu(0''22-0''55)

		- la gestion de la communication en dépit du manque de vocabulaire: apprendre à reformuler **Phonétique:** -l`accent, le rythme et la syllabation	
Tâche intermédiaire 3 **Par groupe de deux, vous devez choisir un lieu ou monument et nous en parler. Vous devez aussi pouvoir répondre aux questions de vos camarades. Faites une présentation orale.**			
4ème Semaine séances 7 & 8 4h (2x2h)	Demander et donner des renseignements simples et pratiques	**Grammaire:** -féminin/masculin -articles définis et indéfinis -Les pronoms interrogatifs -interrogation avec "est ce que?" -la phrase interrogative -le futur **Lexique:** -l'heure -les horaires -le prix -la nourriture **Culturel**: -les différentes coutumes et mœurs **Phonétique:** -la tournure interrogative	vidéo "mes vacances à la grecque" 07:09-07:27 http://www.dailymotion.com/video/xjvnx2_des-patrouilles-pour-informer-les-touristes-marseille_creation
Tâche intermédiaire 4 **Vous croisez un touriste perdu qui veut rentrer à son hôtel. Il vous demande comment contacter un taxi. Vous devez lui donner tous les renseignements nécessaires.**			
5ème semaine séances 9 & 10 4h (2x2h)	-Donner une information sur un évènement passé -Situer un évènement dans le temps	**Grammaire:** -le passé composé -l'imparfait -le passif -connecteurs temporels d'antériorité: la veille... -de simultanéité: pendant que... -de postériorité: le lendemain... -de durée: pendant...	http://www.routard.com/guide/code_dest/bolivie.htm (texte qui raconte des faits passés de la Bolivie) http://mont-saint-michel.monuments-nationaux.fr/ http://www.youtube.com/wat

		-Verbes qui servent à dater (*qui date du+ date ; qui remonte au date)* **Lexique:** -les dates -les périodes -les siècles **Culturel:** -Les similitudes avec les grandes périodes françaises -Intéresser un groupe en utilisant les mots justes **Phonétique:** -les liaisons obligatoires et interdites - les lettres finales	ch?v=OJ4iiFan-kw&feature=relmfu http://www.youtube.com/watch?v=Wlo7_EM6Uq8
Tâche intermédiaire 5 **Faites une présentation individuelle en donnant des indications sur un évènement passé de la Bolivie et les autres poseront des questions pour deviner de quoi il s'agit.**			
6ème semaine séances 11 & 12 4h (2x2h)	-Donner des consignes -Donner des ordres -Annoncer des interdictions/des autorisations - Expliquer des obligations	**Grammaire:** -impératif négatif -verbe falloir+ infinitif -verbe devoir +infinitif -verbe falloir + que + subjonctif -il est interdit/autorisé de -formules pour mettre en garde (*attention !, faites attention, je vous signale que..., n'essayez- pas de.., méfiez-vous...)* **Lexique:** -les verbes devoir, falloir. -tournures de demande s'il-vous-plaît... -tournure de remerciement: merci... -la sécurité -les dangers **Culturel:** -réussir à présenter les obligations/ interdictions de manière correcte. -les endroits immanquables et	vidéo "mes vacances à la grecque" -07:39-07:48 min -08:28-08:32 -13''50-14''20 http://videos.tf1.fr/jt-we/dans-la-peau-d-un-guide-touristique-6043930.html (1"50-2"02) vidéo "restons groupés" 2.30 (travail sur le sigle interdiction)

		les lieux à éviter à Sucre. **Phonétique:** -les voyelles nasales	
Tâche intermédiaire 6 **A partir de sigles et symboles, vous devez verbaliser les interdictions aux touristes. S'ils ne les respectent pas, vous devez les reprendre.**			
7ème semaine séances 13 & 14 4h (2x2h)	-Conseiller -Suggérer -Proposer -Douter	**Grammaire:** -des expressions de doute + que + subjonctif -la négation: Ne/pas -le conditionnel -le comparatif -le superlatif -si + imparfait -Les marqueurs de l'accord (*oui, voilà, d'accord, bien sûr)* **Lexique:** -les verbes de suggestion: *conseiller, suggérer, déconseiller, inciter, inviter, recommander, donner un conseil* -Les verbes de doute: *douter, être sûr de, être certain de, être persuadé que, hésiter, "je ne pense pas, non"...ça vous dirait de..? ça vous irait? accepteriez-vous de..? il vaudrait mieux...* -les adverbes *absolument, impérativement, rapidement...* **Culturel:** -faire comprendre la différence entre annoncer une consigne/un ordre et soumettre une idée -cette différence au service de la bonne entente **Phonétique:** -le "e" instable	film "restons groupés" 43.50-44.20
Tâche intermédiaire 7			

8ème semaine séances 15 & 16 4h (2x2h)	-Rassurer -S'enquérir -Donner son avis	**Grammaire:** -interrogation avec "est ce que?" -"qu'est-ce que?" -impératif négatif -autre fonction du conditionnel: la demande polie -les verbes d'avis: penser + que... **Lexique:** -les verbes désirer, souhaiter, vouloir, pouvoir -les verbes d'avis: penser, trouver, j'estime -expressions de l'avis: à mon avis... **Culturel:** -etre conscient qu'ils seront (guides et policiers) les seuls "aides" des touristes. -entretenir de bonnes relations. -garder la distance guide/policier et touristes. Ne pas être trop familier **Phonétique:** -les nasales [ɑ̃] et [ɛ̃] -[z] prononcé [s]	http://www.rfi.fr/lffr/questionnaires/136/questionnaire_811.asp Film "restons groupés" -63.40-64.25 -14.30-15.10 -52.10-52.20 (rassurer) -81.54-82.25 (s'enquérir)
Tâche intermédiaire 8 **Jeux de rôles: par groupe de deux, un apprenant inventera un problème et l'autre devra lui demander ce qui se passe, le rassurer et lui donner son avis. Puis inversement**			
9ème semaine séances 17 & 18 4h (2x2h)	- Expliquer des démarches administratives -Manifester son incompréhension	**Grammaire:** -les prépositions de but/ cause/ hypothèse -les expressions de coordination -les conjonctions de cause/ but/ hypothèses **Lexique:** -administratif (démarches à faire en cas de vol ou perte	http://www.youtube.com/watch?v=EP4HcAfpibU http://www.m6bonus.fr/videos-emissions-4/videos-100_mag-2260/emission_du_04_07_2011/video-papiers_perdus_que_faire_-81314.htm

	des documents,... -les types de papier français -médical (secourir un touriste qui tombe malade) **Culturel:** -prendre en compte les différences des systèmes français et boliviens. **Phonétique:** -distinction [z] et [s] -le cas du [rr] -Les initiales [sp, st, sk]
Tâche intermédiaire **Jeux de rôle:** **les guides seront les touristes et demanderont aux policiers comment faire en cas de perte de papiers.** **Les policiers doivent décrire les démarches à effectuer pas à pas.**	
10ème semaine séances 19 & 20 4h (2x2h)	BILAN et EVALUATION ***Séance n° 19*:** Elle sera consacrée à la préparation de la séance 20 qui s'effectuera à l'extérieur dans la ville. Chaque apprenant se voit attribuer une mission qu'il devra remplir. Ces deux heures seront consacrées à la recherche de renseignements et d'informations. ***Séance n° 20*** : Chaque apprenant jouera son propre rôle (guides et policiers). Le thème est la réception d'un groupe de touristes dans la ville. Cette tâche finale sera réalisée en pleine ville. -Chaque policier aura une mission à remplir ; donner des renseignements sur les horaires, expliquer des démarches administratives... -Chaque guide aura également une mission à remplir ; présenter un personnage connu, un monument, un site... -De plus, chaque apprenant aura une "mission cachée" qui ne sera connue que de lui et qui consistera à poser une question/un problème à un de ses collègues afin de le tester. Ces missions cachées seront distribuées par l'enseignant.

VIII/ PROPOSITION DES ACTIVITES

Document authentique	http://www0.hku.hk/french/starters/contact/situation14/situation14.
Moment de l'apprentissage	Semaine 2
Objectif	Indiquer un itinéraire simple/ donner des instructions

Feuille de route pour les Guides et les policiers

Compréhension globale:

1er écoute

Écoutez et répondre aux questions:

1-La scène se passe:

O dans une maison

O dans la rue

2-Quel élément précis vous permet de répondre?

_____

_____

3- Combien de personnes parlent?

O 1

O 2

O 3

4- Que demande la jeune fille?

_____

_____

Compréhension fine

5- Pourquoi la jeune fille veut-elle se rendre dans cette rue?

_____

2ème écoute:

6- Remettez ces indications dans le bon ordre.

a. Bah la rue Turpin elle est là, juste en face de la laverie.

b. Bon alors ensuite vous faites environ deux cents mètres et vous verrez une laverie.

c. Oui bien sûr, c'est très simple.

d. Bon alors vous allez jusqu'à la boulangerie et vous prenez la rue à gauche, juste après

e. La rue Turpin ? Bien sûr que je la connais la rue Turpin, ce n'est pas loin!

f. Bon, alors après vous continuez tout droit et vous verrez un feu rouge.

g. Là, il faudra tourner à droite.

h. Ah, vous pourriez me dire comment je peux y aller s'il vous plaît ?

i. Excusez-moi Monsieur, est-ce que vous connaissez la rue Turpin ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

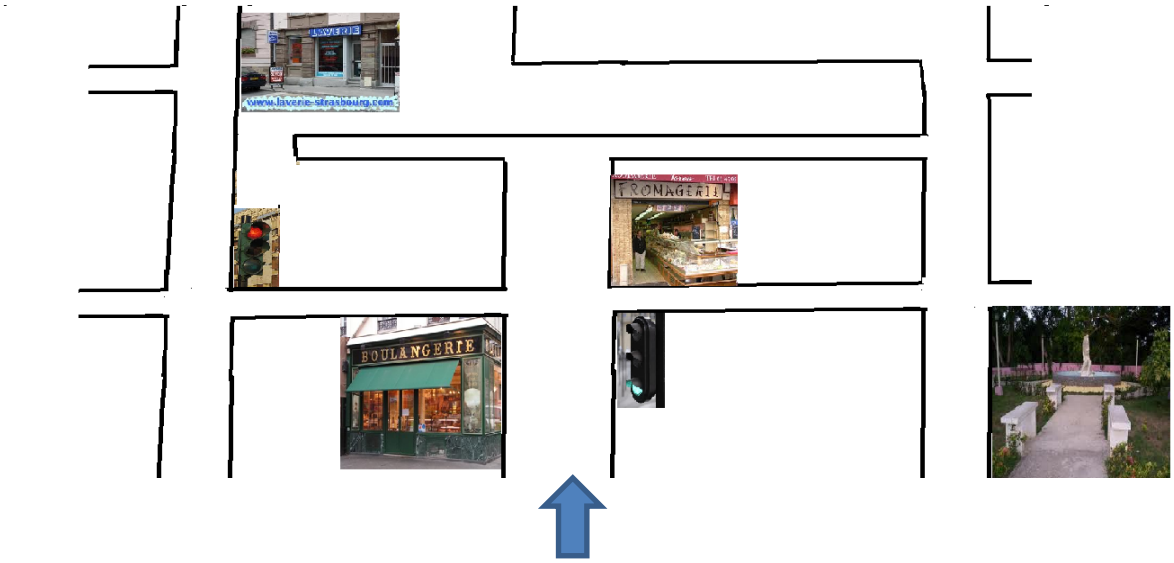
3éme écoute

7- Relevez les questions que posent la jeune fille et les réponses qu'elle obtient. Notez les réponses dans ces deux colonnes :

Colonne A-→ décrire un itinéraire	**Colonne B -→ demander son chemin**

A vous !

8- Écoutez à nouveau et tracez le chemin qui vous permet d'atteindre la rue Turpin. Voici le plan



Vous êtes ici

Pour aller plus loin

9- Mettez-vous en binôme sur les ordinateurs et réalisez l'exercice de ce lien:

http://www.tapis.com.au/studentbook1/unit12/u12_maniere_a01.html

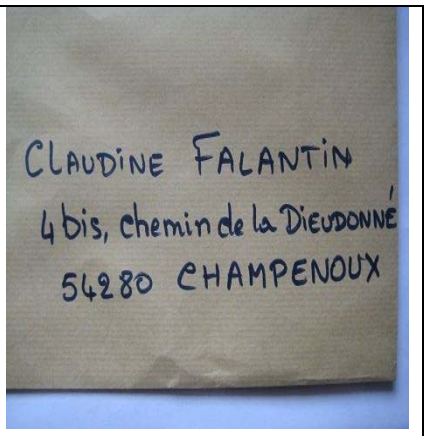
Jouer

10- Jouez en donnant les bonnes indications à son binôme afin de mener au bon endroit.

Règle du jeu : Former des groupes de deux (l'un doit avoir les yeux bandés et l'autre donne des indications) ; le jeu se passe dans la salle de classe et chaque binôme passe à son tour et toute la classe participe à la correction.

Culturel

11-Regardez ces enveloppes. Que remarquez-vous? Quels sont les indications qui apparaissent?

IX/ CORRECTION

Compréhension globale:

1er écoute : Répondre aux questions:

1-La scène se passe:

O dans une maison
XO dans la rue

2-Quel élément précis vous permet de répondre?

Le bruit des klaxons des voitures

3- Combien de personnes parlent?
O 1
XO 2
O 3

4- Que demande la jeune fille?

Elle demande où trouver la rue de Turpin. Elle demande son chemin.

Compréhension fine

1- Pourquoi la jeune fille demande-t-elle son chemin? 0ù veut-elle se rendre?

Elle veut se rendre chez son docteur.

2ème écoute:
2- Remettez ces indications dans le bon ordre.

a. Bah la rue Turpin elle est là, juste en face de la laverie.

b. Bon alors ensuite vous faites environ deux cents mètres et vous verrez une laverie.

c. Oui bien sûr, c'est très simple.

d. Bon alors vous allez jusqu'à la boulangerie et vous prenez la rue à gauche, juste après

e. La rue Turpin ? Bien sûr que je la connais la rue Turpin, ce n'est pas loin!

f. Bon, alors après vous continuez tout droit et vous verrez un feu rouge.

g. Là, il faudra tourner à droite.

h. Ah, vous pourriez me dire comment je peux y aller s'il vous plaît ?

i. Excusez-moi Monsieur, est-ce que vous connaissez la rue Turpin ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9
i	e	h	c	d	f	g	b	A

3ème écoute
3- Relevez les questions que posent la jeune fille et les réponses qu'elle obtient. Notez les réponses dans ces deux colonnes.

Colonne A décrire un itinéraire	Colonne B demander son chemin
"Ce n'est pas loin!" "C'est très simple" "la rue Turpin elle est là, juste en face de la laverie" "ensuite vous faites environ 200 mètres et vous verrez une laverie" "après vous continuez tout droit et vous verrez au feu rouge, là il faudra tourner à droite" "vous allez jusqu'à la boulangerie, vous prenez la rue à gauche juste après"	"Excusez-moi Monsieur, est-ce que vous connaissez la rue Turpin ?" "Ah, vous pourriez me dire comment je peux y aller s'il vous plaît ? " "C'est juste en face alors?"

4- Notez-vous des différences dans les réponses ? Apportent-elles les mêmes informations ?

Colonne 1: réponses vagues	Colonne 2: réponses précises
"Ce n'est pas loin!" "C'est très simple"	"la rue Turpin elle est là, juste en face de la laverie" "ensuite vous faites environ 200 mètres et vous verrez une laverie" "après vous continuez tout droit et vous verrez au feu rouge, là il faudra tourner à droite" "vous allez jusqu'à la boulangerie, vous prenez la rue à gauche juste après"

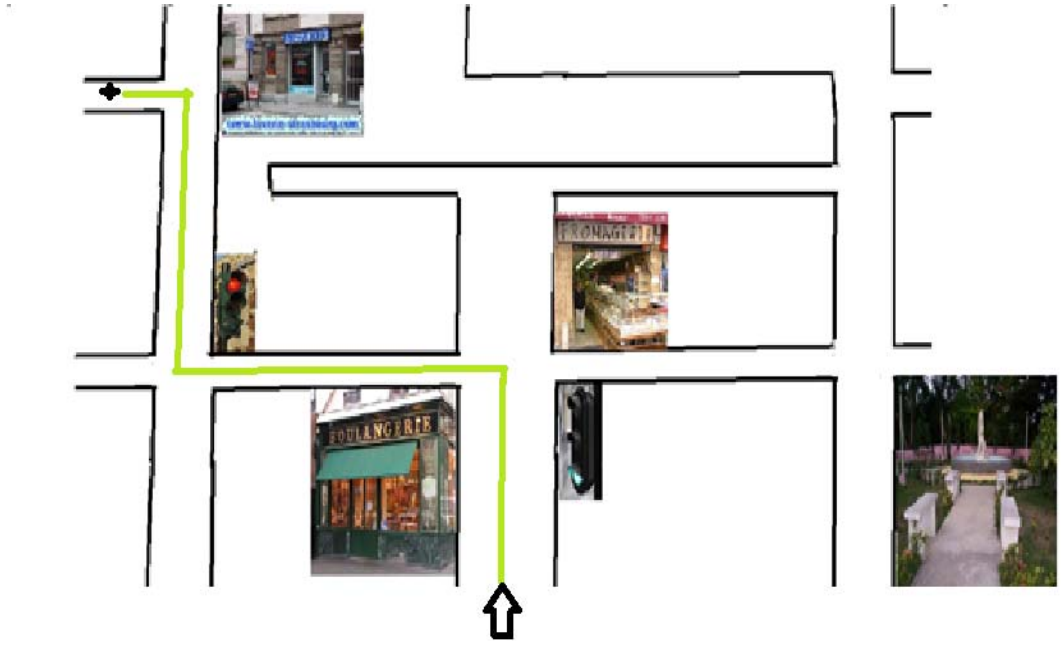
Dans la colonne 1, on trouve des réponses très subjectives et assez vagues. Celui qui parle nous donne son avis sur le trajet à effectuer.
Dans la colonne 2, celui qui parle prend en compte la réalité de la distance qui sépare les point A et B et donne des indications objectives et précises.
Les indications vagues apparaissent en début de dialogue et les informations précises apparaissent ensuite tout au long du dialogue.

5- Relevez les petits mots et expressions qui indiquent le chemin à suivre.
-"juste en face de"
-"vous **faites** environ 200 mètres"
-"vous **continuez** tout droit"
-"là il faudra **tourner** à droite"
-"**allez** jusqu'à la boulangerie"
-"vous **prenez** la rue à gauche juste après"

Enseignant et apprenants discutent ensemble et remarquent que l'on utilise:
- des verbes précis: faire, continuer, tourner, aller, prendre.
-des indications de direction: en face de, environ 200 mètres, tout droit, à droite, jusqu'à, à gauche.

4ème écoute

Voici un plan de la ville; en reprenant les informations données, vous devez tracer le chemin qui vous permet d'atteindre la rue Turpin.



Vous êtes ici

A vous de jouer !

Jeu

mode d'emploi: les apprenants se mettent par groupe de deux. L'un des deux a les yeux bandés et doit suivre les indications de son binôme afin d'atteindre un lieu précis de la classe. L'autre devra donner les bonnes indications afin de mener son binôme au bon endroit. L'enseignant doit déplacer tables et chaises pour créer des chemins dans la classe.

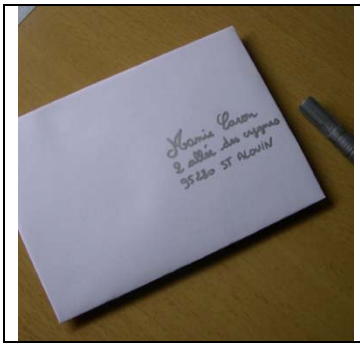
a) chaque groupe travaille seul
b) chaque binôme passe devant la classe
La correction s'effectue en grand groupe afin de faire participer tout le groupe classe.

Pour aller plus loin :

Afin de découvrir plus de vocabulaire sur les indications de direction, on peut leur proposer de faire cet exercice: http://www.tapis.com.au/studentbook1/unit12/u12_maniere_a01.html
Cet exercice permet de mettre en application ce qui vient d'être vu avec le dialogue et d'élargir à plus de vocabulaire.
Si les apprenants n'ont pas accès aux ordinateurs, l'enseignant pourra leur proposer un exercice tiré d'un manuel.

Culturel

L'enseignant distribue des enveloppes et une discussion s'engage sur la manière de donner une adresse "à la française"; nom du destinataire, numéro de la maison/appartement..., nom de la rue, code postal, nom de la ville.
Il est intéressant de découvrir cette manière de faire en comparaison avec leur manière d'écrire les adresses.

X/ ANNEXES

❖ Annexe 1

Questionnaire destiné à l'alliance française

Nom de l'entreprise:	
Public	
adultes	**Niveau**
Profession	
Guides touristiques Combien de guides dans la classe ? Employé dans l'entreprise depuis ___ ans Fonctions :	Policiers Combien de policiers dans la classe ? Employé dans l'entreprise depuis ___ ans Fonctions :
Les guides touristiques	
-Sont-ils déjà en activité? - Ils travaillent-ils pour une agence privée ou pour la ville? -Est-ce qu'ils font tous partie de la même entreprise de guide? -Sont-ils indépendants ?	

-Est-ce que les guides et les policiers se connaissent?

Formation

-La commande est-elle urgente ?

-Quand aura lieu la formation?

- S'agit-il juste d'une formation indépendante ou fait-elle partie d'un tout?

- Le lieu de cours : est-ce que ce sera à l'alliance ou ailleurs?

- À quel moment de la journée le cours sera-t-il dispensé ?

-Les apprenants seront-ils exclusivement en formation ou travailleront-ils en même temps?

-Quel niveau l'institution veut que les apprenants atteignent à la fin de la formation ?

Conditions matérielles
Quels outils sont à disposition : -En locaux ? -En outil pour la classe (manuel et ouvrages) : peut-on se les procurer ? Faut-il élaborer des séquences didactiques complètes ? -En moyens technologiques?
Contacts
Peut-on contacter l'agence pour obtenir des informations sur les circuit touristiques ou doit-on passer par vous ?

❖ Annexe 2

Tableau analyse du public et des besoins

<table>
<tr><td colspan="2">Nom des entreprises :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Public
adultes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Profession</td></tr>
<tr><td>Guides touristiques

Combien de guides dans la classe ?

Employé dans l'entreprise depuis ___ ans

Fonctions :</td><td>Policiers

Combien de policiers dans la classe ?

Employé dans l'entreprise depuis ___ ans

Fonctions :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Formation</td></tr>
<tr><td>Scolarité/études
☐ école
☐ Formation professionnelle
☐ études supérieurs</td><td>Diplôme obtenus</td></tr>
<tr><td colspan="2">Langue française</td></tr>
<tr><td>Niveau de français :

Apprentissage où :
☐ école
☐ école de langues
☐ Alliance Française
☐ Séjour en France</td><td>Durée : Combien d'années, d'heures ?</td></tr>
<tr><td>Tests passés (TCF, DELF-DALF)
☐ Oui
☐ Non</td><td>Test passé :
☐ TCF ☐ DELF-DALF ☐Autre
_____</td></tr>
<tr><td>Certifications et diplômes obtenus en français:
☐ Oui
☐ Non</td><td>Niveau évalué :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Autres langues</td></tr>
</table>

Autres langues parlées et niveau **Langues** **Niveau** _____ _____ _____ _____ _____ _____	**Tests passés/Certifications et diplômes obtenus**
Formation prévue avec l'Alliance française	
Demande de formation émise par ☒ Entreprise ☐ Employés	**Durée envisagée** 40 heures (4 heure par semaine)
Quand ? Jours/horaires	**La formation aura lieu** ☐ Pendant les heures de travail ☐ Au dehors des heures de travail
Date prévu	**Fin :**
Lieu de la formation : Alliance française	
Importance de la formation pour le devenir professionnel :	
Besoins	
Interlocuteurs avec qui est-il nécessaire de communiquer en français ? Des touristes français.	
Où le français sera-t-il utilisé ? En milieu professionnel (pendant leurs heures de travail)	
Situations de communication prioritaires Accueillir /informer	

Besoins	
Policiers	**Guides touristiques**
Écouter : Ils devront comprendre les questions des touristes qui porteront principalement sur des demandes simples d'information, d'assistance ou de service.	**Écouter :** Ils devront comprendre les questions des touristes qui porteront principalement sur les contenus qu'ils viennent de dire (faire des périphrases, trouver des synonymes...) ou sur des nouveaux contenus (apporter des compléments d'informations).
Parler ACCUEILLIR (Saluer, se présenter, présenter le programme de la journée, assurer l'animation du groupe, accompagner et encadrer; rassurer, s'enquérir) INFORMER :(Expliquer un fait culturel, historique, politique, citer les points d'intérêt, caractériser la ville/un monument, raconter un événement, répondre à des questions, expliquer les démarches administratives en cas de perte ou de vol, donner des renseignements pour orienter les touristes au niveau géographique.) CONSEILLER :(Donner des consignes, donner des conseils, suggérer, répondre aux questions, gérer les situations difficiles telles traiter les plaintes, traiter les comportements gênants ou indésirables, prévenir les touristes des risques éventuels)	**Parler** ACCUEILLIR (Saluer, se présenter, présenter le programme de la journée, assurer l'animation du groupe, accompagner et encadrer; rassurer, s'enquérir) PRESENTER :(localiser, décrire le paysage, la ville, le monument, Présenter l'itinéraire du circuit, Présenter l'architecture INFORMER :(Expliquer un fait culturel, historique, politique, commenter l'environnement et les points d'intérêt, caractériser u site/monument, raconter un événement, justifier/se justifier.) CONSEILLER :(Donner des consignes, donner des conseils, suggérer, répondre aux questions, gérer les situations difficiles telles traiter les plaintes, traiter les comportements gênants ou indésirables, prévenir les touristes des risques éventuels)
Lire / écrire Les guides touristiques n'auront ni à lire, ni à écrire. Nous imaginons que les policiers non plus, ou peut-être des noms de lieux ou monuments	

sur des documents que leur montre les touristes pour avoir des informations.

Un progrès est spécialement attendu en

- [x] Compréhension orale
- [ ] Compréhension écrite
- [x] Production orale
- [ ] Production écrite

❖ Annexe 3

Questionnaire destiné aux guides

Nom de l'entreprise :	
Nom :	Prénom :
Âge :	Nationalité
Profession :	
Employé dans l'entreprise depuis ___ ans	Fonctions :
Scolarité/études ☐ école ☐ Formation professionnelle ☐ études supérieurs	**Diplôme obtenus**
Langue française	
1. Avez-vous déjà suivi des cours de français ? ☐ Oui ☐ Non Si oui, où? ☐ école ☐ école de langues ☐ Alliance Française ☐ Séjour en France Combien de temps ? 2. Avez-vous obtenu un diplôme ? ☐ Oui ☐ Non 3. Avez-vous déjà été en France ou dans un pays francophone ? ☐ Oui ☐ Non	
Tests passés (TCF, DELF-DALF) ☐ Oui ☐ Non	**Test passé :** ☐ TCF ☐ DELF-DALF Autre_____
Certifications et diplômes obtenus en français : ☐ Oui ☐ Non	**Niveau évalué :**
Autres langues	
Autres langues parlées et niveau	**Tests passés/Certifications et diplômes obtenus**

Langues	**Niveau**	
_____	_____	
_____	_____	
_____	_____	

Formation prévue avec l'Alliance française	
Demande de formation émise par ☒ Entreprise ☐ Employés	**Durée envisagée** 40 heures (4 heure par semaine)
Quand ? Jours/horaires _____	**La formation aura lieu** ☐ Pendant les heures de travail ☐ Au dehors des heures de travail
Date du début_____	**Date de fin _____**

Informations sur le terrain	
1. Accompagnez-vous : ☐ des familles, ☐ des groupes ☐ des individuels ☐ Toutes les antérieurs 2. Vos visites vont s'effectuer : ☐ à pied ☐ en bus 3. Lors d'une visite touristique, travaillez-vous : ☐ seul ☐ avec d'autres guides	4. Contactez-vous des interlocuteurs francophones par téléphone ? ☐ Oui ☐ Non

Pendant vos visites :

Vous présentez la ville de Sucre au niveau géographique ?	☐ Oui	☐ Non
Vous présentez les différents monuments de la ville ?	☐ Oui	☐ Non
Vous présentez l'histoire de la ville et des monuments ?	☐ Oui	☐ Non
Vous présentez l'architecture ?	☐ Oui	☐ Non
Vous répondez aux questions des touristes ?	☐ Oui	☐ Non
Vous donnez des consignes, des conseils aux touristes ?	☐ Oui	☐ Non
Vous présentez la gastronomie de la ville ?	☐ Oui	☐ Non
Vous présentez les aspects culturels de la ville et des monuments?	☐ Oui	☐ Non

Quels sont les lieux que vous allez présenter dans une visite ?

❖ Annexe 4

Questionnaire destiné aux policiers

Nom de l'entreprise :	
Nom :	Prénom :
Âge :	Nationalité
Profession :	
Employé dans l'entreprise depuis ___ ans	Fonctions :
Scolarité/études ☐ école ☐ Formation professionnelle ☐ études supérieures	**Diplôme obtenus**
Langue française	
1. Avez-vous déjà suivi des cours de français ? ☐ Oui ☐ Non Si oui, où? ☐ école ☐ école de langues ☐ Alliance Française ☐ Séjour en France Combien de temps ? 2. Avez-vous obtenu un diplôme ? ☐ Oui ☐ Non 3. Êtes-vous déjà allé en France ou dans un pays francophone ? ☐ Oui ☐ Non	
Tests passés (TCF, DELF-DALF) ☐ Oui ☐ Non	**Test passé :** ☐ TCF ☐ DELF-DALF Autre_____
Certifications et diplômes obtenus en français : ☐ Oui ☐ Non	**Niveau évalué :**
Autres langues	

Autres langues parlées et niveau **Langues** **Niveau** _____ _____ _____ _____ _____ _____	**Tests passés/Certifications et diplômes obtenus**
Formation prévue avec l'Alliance française	
Demande de formation émise par ☒ Entreprise ☐ Employés	**Durée envisagée** 40 heures (4 heure par semaine)
Quand ? Jours/horaires	**La formation aura lieu** ☐ Pendant les heures de travail ☐ Au dehors des heures de travail
Le terrain	

1**. Où est ce que vous travaillez?**

☐ dans la rue

☐ dans un bureau

☐ les deux

2. **Travaillez-vous le plus souvent** ?

☐ seul(e)

☐ à deux

☐ ça dépend

3. **Travaillez-vous toujours dans la même zone géographique ?**

☐ oui ☐ non ☐ ça dépend

4**. Etes-vous obligé d'accompagner un guide touristique du début à la fin du circuit ?**

☐ Toujours ☐ ça dépend

5. **La plupart du temps, vous :** **Oui / Non**

Renseignez les touristes au niveau géographique ☐ ☐

-Renseignez les touristes sur les attraits touristiques de la ville. ☐ ☐

-Renseignez les touristes sur les démarches à suivre en cas de perte ou de vo ☐ ☐

-Enregistrez les plaintes des touristes / écrivez les plaintes des touristes. ☐ ☐

-Conseillez les touristes sur les endroits à ne pas louper. ☐ ☐

-Conseillez les touristes sur les endroits à éviter - ☐ ☐

-Intervenez en cas de problème entre un touriste et un tiers. ☐ ☐

6**. Quels sont les problèmes le plus souvent rencontrés par les visiteurs ?**

❖ Annexe 5:

Transcription

- Excusez-moi Monsieur, est-ce que vous connaissez la rue Turpin ?
- La rue Turpin ? Bien sûr que je la connais la rue Turpin, ce n'est pas loin!
- Ah, vous pourriez me dire comment je peux y aller s'il vous plaît ?

- Oui bien sûr, c'est très simple.
- …
- Alors, vous voyez la boulangerie là-bas ?
- Oui Monsieur.
- Bon alors vous allez jusqu'à la boulangerie et vous prenez la rue à gauche, juste après.

- La rue à gauche oui.
- Bon, alors après vous continuez tout droit et vous verrez un feu rouge.
- Un feu rouge oui.
- Là, il faudra tourner à droite.

- Tourner à droite oui, après le feu rouge.
- Bon alors ensuite vous faites environ deux cents mètres et vous verrez une laverie.
- Une laverie ?
- Oui, une laverie… Un magasin où on lave le linge si vous voulez. C'est la laverie Raynard, je la connais bien j'y vais presque tous les jours.

- D'accord. Et qu'est-ce que je fais après ?
- Bah la rue Turpin elle est là, juste en face de la laverie.
- Ah bon ? C'est juste en face alors…
- Eh bien oui. Vous cherchez quel numéro ?

- Je vais chez le docteur Moreau, c'est au 16.
- Le docteur Moreau ? Je le connais bien, c'est juste à côté vous verrez.
- Merci beaucoup Monsieur.
- Je vous en prie Mademoiselle, bonne journée.

http://www0.hku.hk/french/starters/contact/situation14/situation14.mp3

http://www.franslerenmetoefeningen.com/pages/content/luister-oefeningen-frans-leren-3.html